

RUSDI HIDAYAT N.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERATURAN PAJAK DAERAH TERHADAP KEPUASAN, SIKAP DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA MATARAM



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN PERATURAN PAJAK DAERAH
TERHADAP KEPUASAN, SIKAP
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KOTA MATARAM**

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepuasan, Sikap Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Mataram

Hak cipta dilindungi undang-undang

All rights reserved

Diterbitkan Pertama Kali oleh :

CV. Farisma Indonesia

Griya Saka Permai, Jl.Yudhistira B-17 Plumbon, Sardonoharjo

Ngaglik, Sleman, Yogyakarta

Telp. 0274-4362545

Email :sonnyrasdianto@gmail.com

Penulis : Rusdi Hidayat N.

Desain Sampul & Tata Letak : Sonny Rasdianto

Dicetak oleh : Popup design, Yogyakarta

Editor : Tim Farishma

ISBN : 978-602-70372-7-4

Cetakan I, Desember 2014

Isi di luar tanggung jawab percetakan.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit

x+348

15x21

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002

Tentang Hak Cipta

Lingkup Hak Cipta

Pasal 2:

Hak Cipta merupakan hak eksklusif bagi Pencipta atau Pemegang Hak Cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak Ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ketentuan Pidana

Pasal 72:

Barangsiapa dengan sengaja atau tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, yang telah melimpahkan rahmat, barokah serta hidayah-Nya sehingga tulisan ini dapat disajikan dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepuasan, Sikap Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Mataram

Dalam naskah ini disajikan pokok-pokok bahasan yang mencakup Kualitas Layanan (KL), peraturan pajak daerah (PPD), Kepuasan Wajib Pajak (KWP), Sikap Wajib Pajak (SWP), dan Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP). Segenap daya dan upaya telah dicurahkan, namun penulis memiliki keterbatasan dan kelemahan sehingga terdapat banyak kekurangan dalam naskah ini.

Oleh karena itu sangat diharapkan adanya saran konstruktif dari sidang pembaca untuk memperbaiki naskah ini sehingga dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Malang,

Penulis

*Karya ilmiah ini kutujukan kepada
Ayahanda dan Ibunda tercinta,
Ketiga anakku
Warda Elmaida Rusdi, Muhammad Salsabeela Rusdi,
dan Ahmad Avairus Rusdi
dan istriku tersayang
Ir. Hj. Sri Wahyuliani*

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Variabel Penelitian	17
2.1.1 Variabel Kualitas Layanan	17
2.1.1.1 Karakteristik Jasa Pelayanan	19
2.1.1.2 Jenis-jenis Jasa	21
2.1.1.3 Konsep Kualitas	21
2.1.2 Variabel Peraturan Pajak Daerah	26
2.1.2.1 Pendekatan Teori Keagenan Bagi Pemungutan Pajak di Indonesia	28
2.1.2.2 Pengertian Peraturan Daerah	30
2.1.2.3 Asas Pembentukan Perda	31
2.1.3 Variabel Kepuasan Wajib Pajak	33
2.1.3.1 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan	34
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan	35
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	36
2.1.4 Variabel Sikap Wajib pajak	37
2.1.4.1 Teori Perilaku	38
2.1.4.2 Komponen sikap	39
2.1.4.3 Tingkatan sikap	39
2.1.4.4 Praktik atau tindakan (Practice)	40
2.1.5 Variabel Kepatuhan Wajib pajak	42
2.1.5.1 Teori Kepatuhan Wajib pajak	42
2.1.5.2 Kepatuhan Terhadap Peraturan Pajak	45
2.1.5.3 Faktor ekonomi kepatuhan pajak	51
2.1.5.4 Faktor non ekonomi yang mempengaruhi Kepatuhan Pajak	56
2.2 Penelitian Terdahulu	61
2.3 Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	71

BAB III	KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	76
3.1	Model Konseptual Penelitian-Penelitian Terdahulu	76
3.1.1	Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	76
3.1.2	Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Sikap Wajib Pajak	78
3.1.3	Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
3.1.4	Hubungan Antara Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	80
3.1.5	Hubungan Antara Peraturan Pajak Daerah Terhadap Sikap Wajib Pajak	82
3.1.6	Hubungan Antara Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	82
3.1.7	Hubungan Antara Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Sikap Wajib Pajak	84
3.1.8	Hubungan Antara Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	85
3.1.9	Hubungan Antara Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	86
3.2	Kerangka Konseptual	87
3.3	Hipotesis	96
BAB IV	METODE PENELITIAN	108
4.1	Jenis Penelitian	108
4.2	Lokasi Penelitian	108
4.3	Populasi dan Sampel	108
4.3.1	Populasi	108
4.3.2	Sampel	109
4.4	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	111
4.4.1	Jenis Data	111
4.4.2	Metode Pengumpulan Data	112
4.5	Variabel Independen dan Variabel Dependen	114
4.6	Definisi Operasional Variabel	114
4.6.1	Kualitas Layanan (X1)	114

4.6.2	Peraturan Pajak Daerah (X2)	115
4.6.3	Kepuasan Wajib Pajak (Y1)	118
4.6.4	Sikap Wajib Pajak (Y2)	123
4.6.5	Kepatuhan Wajib Pajak (Z1)	125
4.7	Skala Pengukuran	137
4.8	Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	139
4.8.1	Uji Validitas	139
4.8.2	Uji Reliabilitas	139
4.9	Metode Analisis Data	140
4.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	141
4.9.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	141
4.9.3	Analisis Statistik Inferensial	142
BAB V	PENYAJIAN DATA DAN HASIL ANALISIS PENELITIAN	146
5.1	Gambaran Umum	146
5.1.1	Wilayah Kota Mataram	146
5.1.2	Responden	146
5.2	Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian	148
5.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (KL)	148
5.2.2	Deskripsi Variabel Peraturan Pajak Daerah (PPD)	153
5.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP)	156
5.2.4	Deskripsi Variabel Sikap Wajib Pajak (SWP)	159
5.2.5	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP)	163
5.3	Validitas dan Reliabilitas	166
5.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel Komposit	166
5.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Variabel	199
5.4	Persamaan Struktural pada Kepatuhan Wajib Pajak	208
5.4.1	Uji Normalitas	208
5.4.2	Uji Singularitas	208
5.4.3	Uji Multikolinearitas	209
5.4.4	Outlier	209
5.4.5	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak	209
5.4.6	Pengaruh Antar Variabel Penelitian	216

5.5	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak Bidang Usaha Restoran	217
5.5.1	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square	217
5.5.2	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square Bootstrap	220
5.5.3	Pengaruh Antar Variabel Pada Bidang Usaha Restoran	223
5.6	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak Bidang Usaha Hotel	226
5.6.1	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square	226
5.6.2	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square Bootstrap	229
5.6.3	Pengaruh Antar Variabel Pada Bidang Usaha Hotel	232
5.7	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak Bidang Usaha Reklame	235
5.7.1	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square	235
5.7.2	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square Bootstrap	238
5.7.3	Pengaruh Antar Variabel Pada Bidang Usaha Reklame	242
5.8	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak Bidang Usaha Hiburan	245
5.8.1	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square	245
5.8.2	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square Bootstrap	247
5.8.3	Pengaruh Antar Variabel Pada Bidang Usaha Hiburan	251
5.9	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak Bidang Usaha Parkir	255
5.9.1	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square	255
5.9.2	Model Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Partial Least Square Bootstrap	257
5.9.3	Pengaruh Antar Variabel Pada Bidang Usaha Parkir	261

BAB VI PEMBAHASAN

264

6.1	Variabel Penelitian	264
6.1.1	Karakteristik Responden	264
6.1.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	264
6.1.2.1	Kualitas Layanan (KL)	264
6.1.2.2	Peraturan Pajak Daerah (PPD)	271
6.1.2.3	Kepuasan Wajib Pajak (KWP)	274
6.1.2.4	Sikap Wajib Pajak (SWP)	276
6.1.2.5	Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP)	278
6.2	Pembahasan Model	281
6.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	282
6.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah, Tingkat Kepuasan Wajib Terhadap Sikap Wajib Pajak	287
6.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan, Peraturan Pajak Daerah Kepuasan Wajib Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	293
6.3	Pembahasan Hipotesis	300
6.3.1	Kualitas Layanan (KL) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (KWP), H1	300
6.3.2	Kualitas Layanan (KL) berpengaruh signifikan Terhadap Sikap Wajib Pajak (SWP), H2	302
6.3.3	Kualitas Layanan (KL) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP), H3	303
6.3.4	Peraturan Pajak Daerah (PPD) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (KWP) H4	304
6.3.5	Peraturan Pajak Daerah (PPD) berpengaruh signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak (SWP), H5	306
6.3.6	Peraturan Pajak Daerah (PPD) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP), H6	307
6.3.7	Kepuasan Wajib Pajak (KWP)berpengaruh signifikan terhadap Sikap Wajib Pajak (SWP), H7	308
6.3.8	Kepuasan Wajib Pajak (KWP)berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP), H8	310
6.3.9	Sikap Wajib Pajak (SWP) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KpWP), H9	311

Rusdi Hidayat N.

6.4	Temuan Penelitian	313
6.5	Kontribusi Hasil Penelitian	314
6.5.1	Kontribusi Teoritis	314
6.5.2	Kontribusi Praktis	315
6.6	Keterbatasan Penelitian	315
BAB VII PENUTUP		316
7.1	Kesimpulan	316
7.2	Saran	316
DAFTAR PUSTAKA		318
BIODATA PENULIS		347

Rusdi Hidayat N.

6.4	Temuan Penelitian	313
6.5	Kontribusi Hasil Penelitian	314
6.5.1	Kontribusi Teoritis	314
6.5.2	Kontribusi Praktis	315
6.6	Keterbatasan Penelitian	315
BAB VII PENUTUP		316
7.1	Kesimpulan	316
7.2	Saran	316
DAFTAR PUSTAKA		318
BIODATA PENULIS		347

BIODATA PENULIS

DATA PRIBADI

Nama : Dr. Ir. Rusdi Hidayat N. ST., M.si
Alamat : Jl. Transmigrasi, Komplek Prumuhaan
Garden View Residen A3
Mataram Lombok, NTB
Telepon : 0370-647724
HP : +6281246400575
Email : rusdi_hidayat24@yahoo.co.id
Tempat, : Yogyakarta
Tanggal Lahir : Desember 1961
Kebangsaan : Indonesia
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Menikah
Nama Istri : Ir. Hj. Sri Wahyuliani Rusdi
Jumlah Anak : 3



LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

Pendidikan Terakhir : Doktor Administasi Bisnis Brawijaya 2014, Pasca Sarjana
Ekonomi Pembangunan - Konsentrasi Perencanaan Daerah
UGM 1997, Sarjana Teknik Sipil Unizar 2002

Pendidikan Non Formal

1. Penataran P4 Pola 45 jam, 1985
2. Simposium Pemasyarakatan Asean, 1990
3. Seminar Nasional Sektor Pertanian, 1991
4. Teknik Penulisan Buku Ilmiah 1992
5. Preparation Of Agricultural Development Project, 1992
6. Indonesia Society For Remote Sensing 2000
7. District and Provincial Planning 2000
8. Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif 2012
9. Penyusunan Borang Akreditasi 2014